

## **PERSEPSI KEADILAN DALAM PEMULIHAN LAYANAN PADA KEPUASAN YANG DIMODERASI GENDER, SERTA DAMPAK TERHADAP NIAT MENGINAP KEMBALI DAN WOM**

**Raka Yasta Vinartha<sup>1</sup>**  
**Ni Wayan Sri Suprapti<sup>2</sup>**  
**Putu Gede Sukaatmadja<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Denpasar  
email : rakayastavinartha@gmail.com

**Abstract: The Effect of Fairness Perception to Satisfaction After Complaints and The Impact on The Intent To Stay Back and WOM.** This research aims to clarify the relationship between the three perceptions of fairness experienced by customers with post-recovery service satisfaction and the satisfaction of the behavioural effects of post-recovery service and the intention of revisiting and the willingness to deliver a positive recommendation (WOM). This study also discusses the role of gender in moderating the relationship between perceptions of fairness with post-service satisfaction. Data were obtained from 142 hotels' customers (foreign tourists) who stay at five-star hotels and have experienced on disappointed services. Data were collected using questioner and subsequently analyzed using descriptive statistics and inferential statistics such as Analysis of Partial Least Square (PLS). The results showed that: (1) distributive fairness has no impacts on customer satisfaction after complaints; (2) procedural fairness and interactional fairness impact positively satisfaction after complaints (3) Satisfaction after handling complaints effect positively the intention on staying back and WOM. (4) Gender does not strengthen and/or not weaken the perception of fairness to the satisfaction of post complaints.

**Keywords:** perception of fairness, satisfaction after complaints, intent to stay back, WOM, gender

**Abstrak: Persepsi Keadilan dalam Pemulihan Layanan pada Kepuasan yang Dimoderasi Gender, serta Dampak Pada Niat Menginap Kembali dan WOM.** Penelitian ini bertujuan menjelaskan hubungan antara ketiga persepsi keadilan yang dialami oleh pelanggan dengan kepuasan pasca pemulihan layanan serta dampak kepuasan tersebut pada perilaku pasca pemulihan layanan yaitu niat berkunjung kembali dan kesediaan menyampaikan rekomendasi positif (WOM). Penelitian ini juga membahas peran gender dalam memoderasi hubungan antara persepsi keadilan dengan kepuasan pasca layanan. Data diperoleh dari 142 pelanggan hotel (wisatawan asing) yang menginap di hotel bintang lima dan pernah mengalami kekecewaan atas layanan yang diperoleh. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial berupa Analysis Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Keadilan distributif tidak berpengaruh pada kepuasan; (2) Keadilan prosedural dan keadilan interaksional berpengaruh positif pada kepuasan; (3) Kepuasan berpengaruh positif pada niat menginap kembali dan WOM; (4) Gender tidak memperkuat dan tidak memperlemah persepsi keadilan pada kepuasan.

**Kata kunci :** persepsi keadilan, kepuasan, niat menginap kembali, WOM, gender

### **PENDAHULUAN**

Pariwisata merupakan sektor utama penunjang perekonomian di Bali sampai tahun 2013. Pertumbuhan perekonomian Bali masih sangat bergantung pada perkembangan sektor pariwisata yang berkelanjutan (bali.bps.go.id). Hotel adalah salah satu sarana akomodasi dalam kepariwisataan

Bali. Berdasarkan data yang dihimpun Badan Pusat Statistik Provinsi Bali tahun 2012 jumlah tamu asing dan domestik yang menginap di hotel bintang lima di Bali adalah yang tertinggi dibandingkan kelas hotel berbintang lainnya, dengan rincian wisatawan asing sebanyak 1,228,363 orang dan wisatawan domestik sebanyak 354,403 orang. Salah satu yang sangat dipertimbangkan dalam memilih hotel

bintang lima untuk menginap adalah layanan. Besarnya pengorbanan (khususnya biaya) yang harus dikeluarkan oleh seorang tamu hotel bintang lima, tentu menjadi pertimbangannya untuk memperoleh pelayanan yang sesuai, atau bahkan melebihi harapannya (Zyl, 2010).

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa hal-hal yang sering dikeluhkan wisatawan antara lain: (1) Kondisi fisik bangunan dan sarana prasarana hotel; (2) *Breakfast* yang disajikan hotel; (3) Jaminan kualitas pelayanan yang diberikan; (4) Empati yang diterima dari pihak hotel, ini menunjukkan kegagalan layanan masih terjadi walaupun pelayanan hotel sudah dijalankan sesuai dengan standarisasi yang berlaku. Skaalsvik (2011) menyatakan bahwa sebaik apapun kemampuan mengelola sebuah produk wisata maka akan selalu ada kemungkinan terjadinya kegagalan.

Tingkat kepuasan pelanggan saat dilakukan pemulihan layanan salah satunya dipengaruhi oleh persepsinya pada keadilan pemulihan layanan (*service recovery justice*). Dalam konteks perilaku mengeluh, keadilan pemulihan layanan dapat didefinisikan sebagai penilaian pelanggan pada kesesuaian cara menangani kegagalan layanan (Lin *et al.*, 2011). Menurut Matos *et al.* (2009) keadilan pemulihan layanan terdiri atas keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional. Berdasarkan penelitian McQuilken *et al.* (2007) pada usaha hotel dan restoran menemukan keadilan distributif dapat meningkatkan kepuasan konsumen pasca penanganan keluhan. Penelitian yang dilakukan Aurier dan Martin (2007) tentang keadilan yang dirasakan dan evaluasi dalam pengalaman konsumsi, menemukan keadilan prosedural memiliki pengaruh yang kuat pada nilai dan kualitas dari kepuasan pelanggan pasca penanganan keluhan, keluhan yang secara cepat ditangani sesuai prosedur akan memberikan rasa puas kepada pelanggan. Keadilan interaksional dapat memberikan rasa puas setelah terjadinya penanganan keluhan, dalam sektor jasa di Iran, pelanggan yang mengeluh karena terjadinya kegagalan layanan merasa nyaman setelah adanya interaksi yang dilakukan oleh perusahaan penyedia layanan (Ghalandari *et al.*, 2012).

Hubungan antara keadilan pemulihan layanan dengan kepuasan pelanggan dapat diperkuat atau diperlemah oleh adanya perbedaan gender. Umumnya pelanggan wanita lebih loyal, berorientasi pada hubungan dan berpikiran sosial dibandingkan pelanggan laki-laki (Helgesen dan Nesset, 2010).

Kepuasan pelanggan selanjutnya mempengaruhi niat pelanggan untuk mengkonsumsi kembali dan niat melakukan positif WOM. Menurut Seiler *et al.* (2013) konsumen yang merasa puas akan layanan yang diberikan akan bersedia untuk mengkonsumsi kembali dan memberikan positif WOM.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini akan meneliti hubungan antara konstruk keadilan pemulihan layanan, kepuasan pelanggan pasca penanganan keluhan, niat menginap kembali, dan positif WOM. Tujuan penelitian ini untuk meneliti pengaruh keadilan pemulihan layanan pada kepuasan yang dimoderasi gender, serta dampaknya pada niat menginap kembali dan WOM pelanggan hotel bintang lima di Bali.

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Untuk mengetahui pengaruh persepsi keadilan distributif dalam pemulihan layanan pada kepuasan pelanggan hotel bintang lima di Bali; (2) Untuk menjelaskan pengaruh persepsi keadilan prosedural dalam pemulihan layanan pada kepuasan pelanggan hotel bintang lima di Bali; (3) Untuk membuktikan pengaruh persepsi keadilan interaksional dalam pemulihan layanan pada kepuasan pelanggan hotel bintang lima di Bali; (4) Untuk memprediksi pengaruh kepuasan pasca penanganan keluhan pada niat menginap kembali tamu hotel bintang lima di Bali; (5) Untuk membuktikan pengaruh kepuasan pasca penanganan keluhan pada WOM tamu hotel bintang lima di Bali; (6) Untuk mengetahui peran gender memoderasi pengaruh keadilan pada kepuasan pasca penanganan keluhan.

## KAJIAN PUSTAKA

### Keluhan / Komplain

Komplain muncul dari ketidakpuasan pelanggan dan lebih jauh menjelaskan bawa komplain bukan hanya muncul akibat ketidakpuasan akan kualitas pelayanan yang diterimanya dan juga karena apa yang dilihat dan dirasakannya secara emosional pada saat menerima pelayanan (Tronvoll, 2011).

### Keadilan Pemulihan Layanan

Matos *et al.* (2009) menyatakan keadilan pemulihan layanan terdiri atas tiga dimensi yaitu keadilan distributif (keadilan yang dirasakan dari adanya ganti rugi yang ditawarkan penyedia layanan), keadilan prosedural (keadilan yang dirasakan dari kebijakan pertukaran), dan keadilan interaksional (cara penyedia layanan merespon keluhan pelanggan).

## Perilaku Pelanggan Pasca Program Pemulihan Layanan

Zemke dan Bell (1990) menyebutkan bahwa upaya pemulihan layanan merupakan suatu hasil pemikiran, rencana, dan proses untuk menebus kekecewaan pelanggan menjadi puas pada organisasi setelah pelayanan yang diberikan mengalami kegagalan, pemulihan layanan dilakukan untuk menciptakan situasi yang baik kepada pelanggan setelah terjadi kegagalan pelayanan dan kepuasan bisa didapatkan oleh pelanggan.

## Niat Pembelian Kembali/ Niat Menginap Kembali

Niat pembelian kembali mengacu pada penilaian individu untuk membeli lagi layanan yang diberikan oleh perusahaan, dengan mempertimbangkan situasi pada saat pembelian terdahulu (Lacey dan Morgan, 2009).

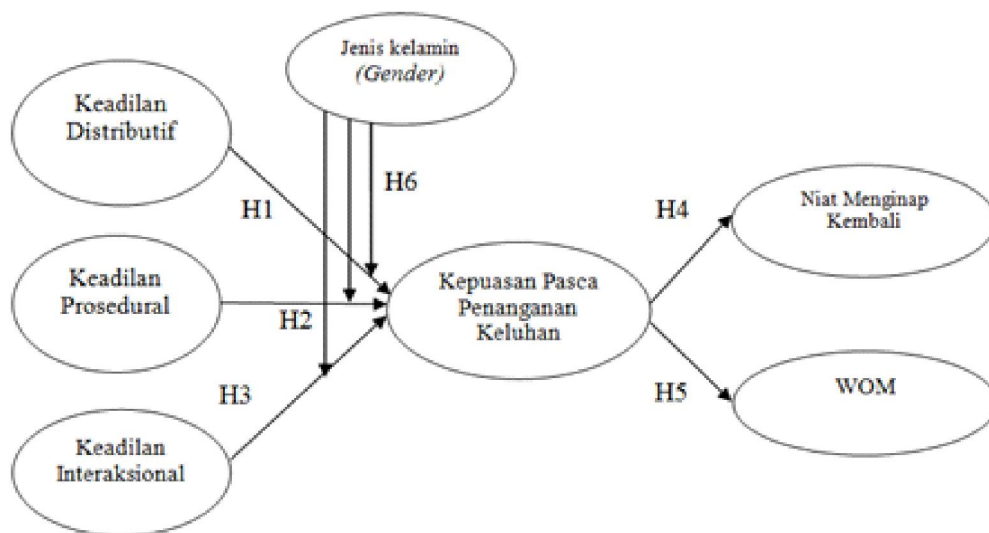
## Positif WOM

Zheng *et al.* (2008) menyatakan bahwa WOM adalah suatu bentuk komunikasi yang muncul akibat pengalaman berkesan dari seorang individu sehingga mendorongnya untuk menceritakan pengalamannya tersebut kepada individu lainnya.

## Gender

Helgesen dan Nasset (2010) menyatakan *Gender* merupakan salah satu bagian dari demografi atau variabel sosial ekonomi yang selama bertahun-tahun telah digunakan untuk mensegmentasi dan mengklasifikasi pelanggan dan produk pasar serta menunjukkan bahwa pria dan wanita cenderung memiliki orientasi sikap dan perilaku yang berbeda pada perilaku pembelian.

Hubungan antar variabel dapat dilihat pada gambar 1.



**Gambar 1**  
**Hubungan Variabel**

Berdasar kajian pustaka dan studi-studi terdahulu, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

- H1: Persepsi keadilan distributif dalam pemulihan layanan berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan hotel bintang lima di Bali.
- H2: Persepsi keadilan prosedural dalam pemulihan layanan berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan bintang lima di Bali.
- H3: Persepsi keadilan interaksional dalam pemulihan layanan berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan hotel bintang lima di Bali.

H4: Kepuasan pasca penanganan keluhan berpengaruh positif pada niat menginap kembali tamu hotel bintang lima di Bali.

H5: Kepuasan pasca penanganan keluhan berpengaruh positif pada WOM tamu hotel bintang lima di Bali.

H6: Gender secara memoderasi pengaruh keadilan pada kepuasan setelah penanganan keluhan tamu hotel bintang lima di Bali.

## METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah para wisatawan asing yang berkunjung ke Bali dan

menginap di hotel bintang lima. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Dalam penelitian ini yang menjadi pertimbangan adalah responden yang pernah mengeluh pada layanan hotel bintang lima tempat mereka menginap. Pertimbangan lainnya adalah responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA/ sederajat. Hal ini dikarenakan pada tingkat pendidikan tersebut responden dipandang mampu memahami dan mampu menjawab pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan pengalaman yang diperoleh.

Penelitian ini merupakan penelitian survei karena data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada sekelompok orang sebagai anggota sampel yang dianggap mewakili populasi. Kuesioner disebarkan kepada 142 responden yang mengisi kuesioner dengan benar dan dianggap valid, jumlah tersebut dianggap sudah mewakili populasi. Dasar penentuan ukuran sampel merujuk pada analisis PLS (*Partial Least Square*) yaitu minimal 30-50 atau lebih besar dari 200 (Ghozali, 2008).

Penelitian ini menggunakan Metode analisis Statistik Inferensial dalam penelitian ini yaitu: Analisis *Partial Least Square* (PLS) pendekatan model *Partial Least Square* (PLS) melalui bantuan *Software Smartpls* versi 2.0.M3 dan Analisis Diskriminan untuk menguji peran moderasi *gender*.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen

#### 1) Uji validitas

Berdasarkan dari hasil yang diperoleh menunjukkan indeks korelasi *pearson product*

*moment* dari seluruh indikator mempunyai *level of significant* yang lebih kecil dari 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas data

#### 2) Uji reliabilitas

Skor *Cronbach alpha* diketahui bahwa seluruh variabel telah memiliki skor diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan keenam variabel tersebut telah reliabel. Pada masing-masing indikator di setiap variabel dapat dilihat melalui skor *Corrected item-total correlation*

### Pengujian Model Pengukuran

Penelitian ini menggunakan pendekatan *variance based* atau *component based* dengan *Partial Least Square* (PLS) untuk menguji hipotesis dan menghasilkan suatu model yang layak. Adapun pengujian model struktural dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1) Menilai *outer model*

- Melihat nilai *convergent validity* dan *discriminant validity*  
*Loading factor* tiap variabel nilainya di atas 0,50 sehingga dapat di jelaskan konstruk mempunyai *convergent validity* yang baik. Nilai *cross loading* juga menunjukkan adanya *discriminant validity* yang baik karena nilai korelasi indikator pada konstruk lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi indikator dengan konstruk lainnya dengan keseluruhan nilai telah di atas 0,50.
- Melihat nilai *composite reliability*

**Tabel 1**  
**Hasil Uji *Composite Reliability* dan AVE**

	AVE	<i>Composite Reliability</i>
Keadilan distributif	0,890	0,960
Keadilan prosedural	0,897	0,977
Keadilan interaksional	0,883	0,974
Kepuasan	0,914	0,969
Niat menginap kembali	0,904	0,966
WOM	0,909	0,968

Sumber: Hasil Penelitian

Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang baik jika nilai *composite reliability* di atas 0,80 dan nilai AVE di atas 0,50.

Berdasarkan tabel 1 dapat dijelaskan bahwa semua konstruk memenuhi reliabilitas.

**Tabel 2**  
**Akar AVE dan Korelasi Antar Konstruk**

	Keadilan distributif	Keadilan interaksional	Keadilan prosedural	Kepuasan	Niat menginap kembali	WOM
Keadilan distributif	0,943					
Keadilan interaksional	0,476	0,939				
Keadilan prosedural	0,397	0,662	0,947			
Kepuasan	0,455	0,908	0,734	0,956		
Niat menginap kembali	0,449	0,870	0,624	0,837	0,950	
WOM	0,386	0,853	0,594	0,819	0,924	0,953

Sumber: Hasil Penelitian

Nilai akar AVE ternyata lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi antar konstruk lainnya dan ini berarti konstruk memiliki *discriminant validity* yang tinggi.

### 1) Menilai Inner Model

Menilai inner model adalah melihat hubungan antar konstruk laten dengan melihat estimasi koefisien parameter path dan tingkat signifikansi serta nilai *R-square*.

Hasil Pengujian PLS menghasilkan model struktural seperti tersaji di Tabel 3.

**Tabel 3**  
**R Square**

Variabel	R Square
Keadilan Distributif	
Keadilan Interaksional	
Keadilan Prosedural	
Kepuasan	0,857
Niat Menginap Kembali	0,701
WOM	0,671

Sumber: Hasil Penelitian

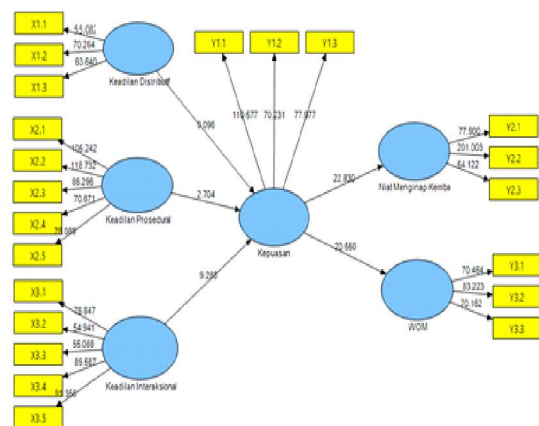
Nilai *R-square* variabel kepuasan sebesar 0,857 berarti variabilitas konstruk kepuasan dapat dijelaskan oleh konstruk keadilan distributif, keadilan prosedural dan keadilan interaksional sebesar 85,70 % sedangkan sisanya (14,30%) dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti. Nilai *R-square* variabel niat menginap kembali sebesar 0,701 berarti variabilitas konstruk niat menginap kembali dapat dijelaskan oleh konstruk kepuasan, keadilan distributif dan keadilan prosedural, keadilan interaksional sebesar 70,10% sedangkan sisanya (29,90%) dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti. Nilai *R-square* variabel WOM sebesar 0,671 berarti variabilitas konstruk WOM dapat dijelaskan oleh konstruk kepuasan, keadilan distributif, keadilan prosedural dan keadilan

interaksional sebesar 67,10% sedangkan sisanya (32,90%) dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

### Pengujian Hipotesis

#### 1) Uji PLS

Pada gambar 2 ditunjukkan model struktural hasil uji PLS.



**Gambar 2**  
**Model Struktural Hasil Uji PLS**

Berdasarkan Tabel 4 dapat dijelaskan hasil pengujian hipotesis penelitian seperti berikut.

- (1) Keadilan distributif dalam pemulihan layanan berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan dengan koefisien parameter sebesar 0,004 tetapi tidak karena  $t \text{ hitung } (0,015) < 1,65$  pada tingkat signifikansi 5%.
- (2) Keadilan prosedural dalam pemulihan layanan berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan dengan koefisien parameter sebesar 0,236 karena  $t \text{ hitung } (2,704) > 1,65$  pada tingkat signifikansi 5%.
- (3) Keadilan interaksional dalam pemulihan layanan berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan dengan koefisien parameter sebesar 0,750 karena  $t \text{ hitung } (9,288) > 1,65$  pada tingkat signifikansi 5%.

**Tabel 4**  
**Path Coefficients (Mean, STDEV, t-Values)**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standarr Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
Keadilan Distributif -> Kepuasan	0,004	0,010	0,427	0,427	0,096
Keadilan Interaksional -> Kepuasan	0,750	0,756	0,080	0,080	9,288
Keadilan Prosedural -> Kepuasan	0,236	0,227	0,087	0,087	2,704
Kepuasan -> Niat Menginap Kembali	0,837	0,837	0,036	0,036	22,828
Kepuasan -> WOM	0,819	0,816	0,039	0,039	20,550

Sumber: Data diolah

- (4) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif pada niat menginap kembali dengan koefisien parameter sebesar 0,837 karena t hitung (22,829) > 1,65 pada tingkat si 5%.
- (5) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif pada WOM dengan koefisien parameter sebesar 0,819 karena t hitung (20,550) > 1,65 pada tingkat si 5%.

#### 1) Diskriminan

Diskriminan untuk menguji peran moderasi gender ditunjukkan pada tabel 5.

**Tabel 5**  
**Tests of Equality of Group Means**

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Keadilan Distributif	0,994	0,894	1	140	0,346
Keadilan Prosedural	0,999	0,118	1	140	0,732
Keadilan Interaksional	0,965	5,146	1	140	0,025

Sumber: Data diolah

Pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa:

- (1) Gender tidak mempengaruhi kepuasan pasca penanganan keluhan pada keadilan distributif. Ini ditunjukkan dengan nilai *Wilks' Lambda* yang mendekati 1 (0,994) dengan si  $F_{hitung}$  (0,346) yang lebih besar dari nilai probabilitas ( $\alpha = 0,05$ ).
- (2) Gender tidak mempengaruhi kepuasan penanganan keluhan pada keadilan prosedural. Ini ditunjukkan dengan nilai *Wilks' Lambda* yang mendekati 1 (0,999) dengan si  $F_{hitung}$  (0,732) yang lebih besar dari nilai probabilitas ( $\alpha = 0,05$ ).
- (3) Gender mempengaruhi keadilan interaksional pada kepuasan pasca penanganan keluhan. Ini ditunjukkan dengan nilai *Wilks' Lambda* yang menjauhi 1 (0,965) dengan si  $F_{hitung}$  (0,025) yang lebih kecil dari nilai probabilitas ( $\alpha = 0,05$ ) seperti yang terlihat pada tabel
- (4) Secara umum Gender tidak mempengaruhi keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional pada kepuasan pasca penanganan keluhan. Ini ditunjukkan dengan nilai *Wilks' Lambda* yang mendekati 1 (0,954) dengan si  $Chi-square_{hitung}$  (0,090) yang lebih besar dari nilai probabilitas ( $\alpha = 0,05$ ).

**Tabel 6**  
**Wilks' Lambda**

Test of Function (s)	Wilks' Lambda	Chi-square	Df	Sig
1	0,954	6.500	3	0,090

Sumber: Data diolah

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat dijelaskan bahwa keadilan distributif tidak

berpengaruh pada kepuasan pasca penanganan keluhan. Hasil ini memberi arti bahwa baik buruknya persepsi keadilan distributif oleh pelanggan, tidak

berpengaruh pada kepuasan pasca penanganan keluhan. Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Malini (2003), Sabharawal *et al* (2010), Qin *et al.* (2012), McQuilken *et al.* (2007), serta Lin *et al.* (2011) yang menemukan bahwa keadilan distributif berpengaruh pada kepuasan pasca penanganan keluhan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa keadilan prosedural berpengaruh positif pada kepuasan pasca penanganan keluhan. Ini berarti semakin baik persepsi keadilan prosedural yang diupayakan pihak hotel pada tamu yang mengalami kegagalan layanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh, Fan *et al.* (2010), Aurier dan Martin (2007), dan Kim *et al.* (2011) yang menemukan bahwa keadilan prosedural berpengaruh positif pada kepuasan pasca penanganan keluhan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dijelaskan bahwa persepsi keadilan interaksional berpengaruh positif pada kepuasan pasca penanganan keluhan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh, Ghalandari *et al.* (2012), Badawi (2012), serta (Maxam III dan Netemeyer, 2002), karena sama-sama menunjukkan hasil yang positif di antara konstruk keadilan interaksional dan konstruk kepuasan pasca penanganan keluhan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dijelaskan bahwa kepuasan berpengaruh positif pada niat menginap kembali tamu hotel bintang lima di Bali. Hasil temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Wirtz dan Matilla (2004), dan Wen *et al.* (2011), serta Akhtar (2010) yang menemukan bahwa kepuasan pasca penanganan keluhan berpengaruh positif pada niat beli ulang.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa pengaruh kepuasan berpengaruh positif pada WOM, artinya semakin tinggi tingkat kepuasan pasca penanganan keluhan akan memberikan dampak WOM yang positif. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Kau dan Loh (2006), Matos *et al.* (2008), dan Wang (2008).

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa gender tidak memperkuat dan tidak memperlemah hubungan dari konstruk keadilan kepada konstruk kepuasan pasca penanganan keluhan, Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Rahmqvist dan Bara (2010) yang menyatakan baik perempuan dan laki-laki cenderung memiliki tingkat kepuasan yang sama.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Simpulan yang dapat dirumuskan mengacu pada pembahasan di atas, yaitu : (1) Pengaruh persepsi keadilan distributif dalam pemulihan layanan pada kepuasan, menunjukkan hasil tidak , sebagian besar pelanggan yang menginap di hotel bintang lima merupakan tamu level atas kurang tertarik akan adanya ganti rugi, atau pemberian kompensasi setelah adanya kegagalan layanan; (2) Pengaruh persepsi keadilan prosedural pada kepuasan pasca penanganan keluhan pelanggan hotel menunjukkan hasil yang , ini dikarenakan pelanggan hotel yang mengalami kegagalan layanan yang merupakan tamu dengan tingkat privasi dan pendapatan yang tinggi beranggapan bahwa keadilan prosedural yang diupayakan pihak hotel bintang lima di Bali adalah suatu hal yang wajar dan suatu keharusan karena sudah menjadi pakem standarisasi internasional hotel bintang lima dalam penanganan keluhan; (3) Pengaruh persepsi keadilan interaksional pada kepuasan pasca penanganan keluhan tamu hotel bintang lima di Bali menunjukkan hasil yang positif , hasil temuan ini menunjukkan bahwa adanya upaya interaksi baik yang dilakukan oleh pihak hotel dalam penanganan keluhan pasca terjadinya kegagalan layanan melalui keadilan interaksional yang telah diberikan mampu memberikan rasa puas pada tamu hotel, di mana yang menginap di hotel bintang lima kebanyakan merupakan tamu dengan level atas, mereka beranggapan bahwa diantara ketiga keadilan tersebut keadilan interaksional merupakan keadilan yang paling memberi rasa puas setelah terjadinya kegagalan layanan; (4) Pengaruh kepuasan pasca penanganan keluhan berpengaruh positif pada niat menginap kembali tamu hotel bintang lima di Bali, hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasca penanganan keluhan yang meliputi, rasa puas pada penanganan masalah, rasa senang yang dirasakan pada penanganan keluhan, dan kepuasan secara keseluruhan telah mampu membuat tamu hotel bintang lima berniat untuk menginap kembali di hotel tersebut; (5) Pengaruh kepuasan pasca penanganan keluhan juga berpengaruh positif pada WOM tamu hotel bintang lima di Bali, hal ini menunjukkan bahwa semakin besar tingkat kepuasan tamu hotel bintang lima setelah penanganan keluhan pada saat terjadinya kegagalan layanan akan memberikan dampak WOM yang positif, begitu juga sebaliknya jika tamu hotel yang merasakan

ketidakpuasan pada penanganan keluhan yang diupayakan pihak hotel setelah terjadinya kegagalan layanan berpotensi akan meyebarkan WOM yang negatif; (6) Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa gender tidak memperkuat dan juga tidak memperlemah hubungan dari konstruk keadilan pada konstruk kepuasan pasca penanganan keluhan, hal ini menggambarkan bahwa laki-laki dan perempuan tidak memiliki perbedaan dalam menentukan sikap atas keadilan yang diberikan pihak hotel serta dampaknya pada tingkat kepuasan pasca penanganan keluhan.

### Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil yang didapat di dalam penelitian ini adalah : (1) Hasil dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa hotel bintang lima di Bali sangat perlu memberi perhatian lebih kepada *perceived justice* khususnya keadilan prosedural dan keadilan interaksional ketika mengalami kegagalan layanan; (2) Untuk perhotelan di Bali, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sebuah tambahan informasi dalam menyusun strategi dalam penanganan keluhan setelah terjadinya kegagalan layanan; (3) Disarankan untuk peneliti berikutnya agar responden asing yang dipilih dilakukan secara acak (*random*), agar hasil penelitiannya bisa di generalisasi.

### REFERENSI

- Anonim. 2011. Statistik Pariwisata Bali (online), ([http://bali.bps.go.id/index.php?reg=par\\_full](http://bali.bps.go.id/index.php?reg=par_full))
- Aurier, P dan Martin, Be´atrice. 2007. Perceived justice and consumption experience evaluations A qualitative and experimental investigation. *International Journal of Service Industry Management* Vol. 18 No. 5, pp. 450-471
- Badawi. 2012. Peran Emosi Memediasi Keadilan Distributif, Prosedural dan Interaksional pada Kepuasan Pemulihan Layanan, *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 1, No.1, pp 99-120
- de Matos, C. A., dan Carlos A. V. R, 2008, Word-of-mouth communications in marketing: a meta-analytic review of the antecedents and moderators, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.36, No. 5, pp.578–596
- , C. A., Carlos. A. V. R. and, Ricardo T. V, Valter A. V. 2009. Consumer reaction to service failure and recovery: the moderating role of attitude toward complaining. *Journal of Services Marketing*, Vol.23, No. 7, pp.462–475
- Fan, Yi-Wen, Cheng-Chieh W., dan Wei-Ting W., 2010. The Impacts Of Online Retailing Service Recovery And Perceived Justice On Consumer Loyalty, *International Journal of Electronic Business Management*, Vol. 8, No. 3, pp.239-249
- Ghalandari, K, Leila .B and Maryam G. G. Jogh.2012. Investigation of the Effect of Perceived Justice on Post-Recovery Overall Satisfaction, Post-Recovery Revisit Intention and Post-Recovery Word-of-Mouth Intention from Airline Industry in Iran: The Role of Corporate Image, *World Applied Sciences Journal*, Vol. 18 No.7, pp. 957-970
- Ghozali, Imam, 2008, *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*, Semarang : Badan Penerbit Undip, Semarang.
- Helgesen, Ø dan Erik.N. 2010. Gender, store satisfaction and antecedents: a case study of a grocery store. *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 27 Iss: 2, pp.114 – 126
- Kim, T., Joanne J. Y., dan Gyehee. L. 2011. Post-recovery customer relationships and customer partnerships in a restaurant setting. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 24 No. 3, pp. 381-401
- Kuo, Y.F., Wu C.M., dan Deng W.J. 2009. The Relationships Among Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, And Post-Purchase Intention In Mobile Value-Added Services. *Computers in Human Behavior*, Vol. 25. No. 4, pp. 887-896.
- Lacey, R. dan, Morgan. R. M. 2009. Customer advocacy and the impact of B2B loyalty programs. Department of Management and Marketing, University of Alabama, Tuscaloo. *Journal of Business and Industrial Marketing*, Vol. 24, No.1, pp. 3–13.
- Lin, H.H, Yi-Shun.W. dan, Li-Kuan. C. 2011. Consumer responses to online retailer's service recovery after a service failure A perspective of justice theory. *Online retailer's service recovery, Managing Service Quality*, Vol. 21 No. 5, pp. 511-534
- Malini, P. H. 2003. Analisis Pengaruh Keadilan Interaksional, Keadilan Prosedural, Keadilan



- Distributif Pada Kepuasan atas Penanganan Keluhan Pelanggan, *Thesis*, Semarang: Program Study Magister Manajemen Universitas Diponogoro.
- Maxham III, J.G. and Netemeyer, R.G. 2002, Modeling customer perceptions of complaint handling over time: The effects of perceived justice on satisfaction and intent, *Journal of Retailing*, Vol.78, No.4, pp. 239-252.
- McQuilken, L., Andrea. V dan David. B. 2007, The Influence of Procedural and Interactional Justice, and Disconfirmation on Customers' Postrecovery Satisfaction Evaluations. *ANZMAC : 3Rs, reputation responsibility relevance*, University of Otago, School of Business, Dept. of Marketing, Dunedin, N.Z
- Rahmqvist, M., Bara, A.C., 2010. Patient Characteristic and Quality Dimensions Related to Patient Satisfaction. *International Journal for Qua Related to Patient Satisfaction. International Journal for Quality in Health Care*. Vol. 22.No.2. pp. 86-92.
- Sabharwal, N., Soch. H. dan Kaur. 2010. Are Satisfied with Incompetent Services? A Scale Development Approach for Service Recovery, *Journal of Services Research*, Vol. 10, No.1, pp.125-142.
- Seiler, V., Markus R. dan, Time. K. 2013. The influence of socio-demographic variables on customer satisfaction and loyalty in the private banking industry. *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 31 No. 4, pp. 235-258
- Skaalsvik, H. 2011. Service failures in a cruise line context: Suggesting categorical schemes of service failures. *European Journal of Tourism Research*, Vol. 4, No.1, pp. 25-43.
- Tronvoll, B. 2011. Negative Emotions and Their Effect on Customer Complaint Behaviour. *Journal of Service Management*, Vol. 22, No. 1, pp. 111-134.
- Wang, J. 2008. The Relationships Between Perceived Justice and Consumers : Behavioral Intention after Service Complaint Handling and the Role of Anger, *The Businnes Review, Cambrige*, Vol.10, No.1, pp. 218-222
- Wen, C., Victor.R.P., dan Chenyan.X. 2011. An Integrated Model for Customer Online Repurchase Intention. 2011. *Journal of Computer Information Systems*. Vol. 52, No.1, pp. 14-23.
- Wirtz, J dan Anna S. Mattila. 2004. Consumer responses to compensation, speed of recovery and apology after a service failure. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 15 No. 2, pp. 150-166
- Zemke, R., dan Bell, C., 1990. Service Recovery: Doing it Right the Second Time, *Journal Training*, Vol.27, No.6, pp. 42-48.
- Zheng, T., Schrier, T.R., dan Millar, M. 2008. An Analysis of Online Customer Complaints in Multiple Sectors of the Hotel Industry. *Research Hospitality and Tourism*, Orlando, Florida.
- Zyl, Ryan Van. 2010. What makes a great five stars hotel (online), (<http://iamconciierge.wordpress.com/2010/09/04/what-makes-a-great-five-star-hotel/>).